



CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA

**INFORME DE AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Calidad Institucional  
Ing. Randy Castro  
Enc. Dpto. de Planificación y Desarrollo**

**Lic. Noé Morel  
Secretario  
Enc. División de Desarrollo Organizacional y Calidad**

**junio de 2023**

## **CONTENIDO**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

#### **1. ASPECTOS GENERALES**

##### **1.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4. BASE LEGAL
- 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6. SERVICIOS

##### **1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

#### **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

##### **2.1. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACION Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

##### **2.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

- 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.3 RESULTADOS DEL COMPROMISO SOCIAL DE LA ORGANIZACION
- 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

#### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA), en su compromiso con la calidad y la mejora continua, ha realizado el autodiagnóstico 2023, bajo el modelo de calidad CAF 2013, que tiene como propósito principal la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

El Modelo CAF (Common Assessment Framework), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Esta evaluación le ha permitido a la institución emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

La guía desarrollada está contenida en 64 páginas de trabajo, conteniendo 9 criterios centrales de estudio, que están divididos a su vez en sub criterios, según se detalla:

1. Liderazgo
2. Estrategia y Planificación
3. Gestión de los Recursos Humanos
4. Alianzas y Recursos
5. Procesos
6. Resultados Orientados a los Ciudadanos / Clientes
7. Resultados en las Personas
8. Resultados en la Sociedad
9. Resultados Clave de Rendimiento

Para cada sub criterio, se desarrolla una tabla estructural con 3 columnas que contienen un ejemplo, un levantamiento de los puntos fuertes de la Institución con respecto al ejemplo y recoge las evidencias de tales fortalezas y una columna donde se detallan las áreas de mejora.

## **1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **1.1.1 MISIÓN**

Proveer servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con calidad y alta eficiencia a los residentes de la provincia La Vega.

#### **1.1.2 VISIÓN**

Ser una institución pública moderna, reconocida por presentar los mejores indicadores de gestión del sector agua, ofreciendo una cobertura de servicios en constante mejoría y expansión para satisfacer la demanda de nuestros clientes, impulsada por un capital humano proactivo que procura la preservación del medio ambiente.

#### **1.2.3 VALORES INSTITUCIONALES**

##### **1) Responsabilidad Social**

Trabajar con el compromiso de promover el bienestar social y el desarrollo sostenible de las comunidades.

##### **2) Compromiso con el Medio Ambiente**

Remediamos y preservamos los acuíferos de la provincia.

##### **3) Calidad en el servicio**

Satisfacemos a nuestros clientes en todas las acciones que realizamos en la institución, mediante una oportuna y eficiente gestión.

##### **4) Transparencia y Ética**

Trabajamos bajo estrictas normas éticas y morales.

### **5) Eficiencia Operativa**

Fundamentados en el trabajo en equipo, alcanzamos niveles de calidad, que fortalezcan nuestra relación con los clientes, incrementando su nivel de confianza.

### **6) Trabajo en Equipo y Comunicación Interna**

Promovemos la participación e integración de nuestros colaboradores.

## **1.2.4 BASE LEGAL**

La Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega (CORAAVEGA), fue creada mediante la Ley No. 512-05, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 22 de noviembre del año 2005, publicada en la Gaceta Oficial No. 10345, del 30 de noviembre del 2005.

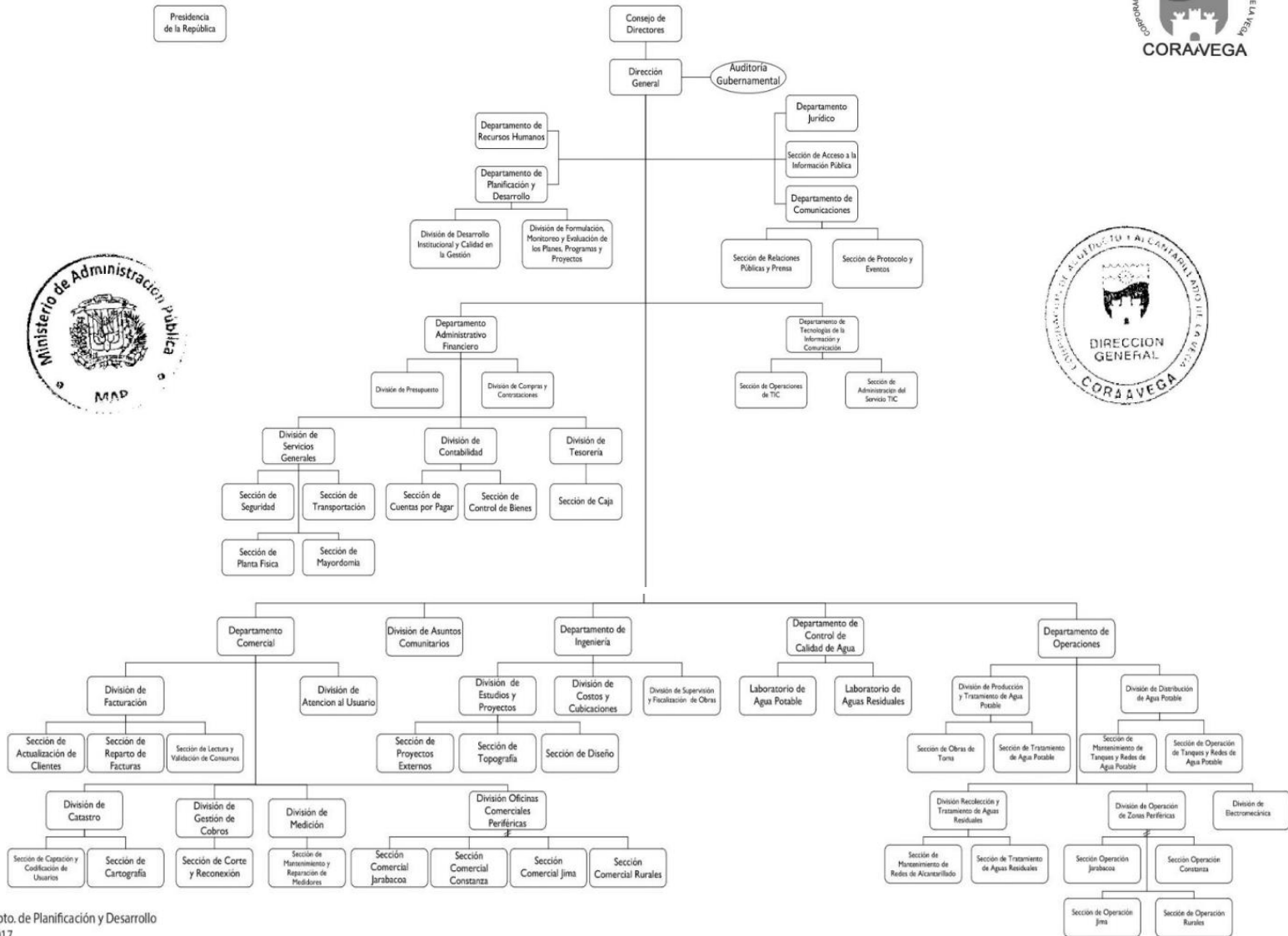
En los términos de la ley mediante la cual fue creada, CORAAVEGA es una institución de carácter público, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente, con plena capacidad para actuar en justicia y contraer obligaciones, con independencia del Estado Dominicano.

Conforme lo establece el artículo 3 de la Ley, CORAAVEGA tendrá a su cargo la operación y mantenimiento de todos los acueductos del área de influencia de toda la provincia de La Vega, es decir, los municipios Concepción de La Vega, Constanza, Jarabacoa y Jima Abajo y cualquier otro acueducto que sea construido en los Distritos Municipales nuevos que han sido creados en virtud de la ley; así como también la obligación de sugerir al Gobierno Central, todos los programas de desarrollo en materia de servicio y tratamiento de Agua Potable y Alcantarillado.

En la consecución de sus fines, CORAAVEGA debe acogerse a los principios de transparencia en el ejercicio de sus funciones, en los términos de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública; a los preceptos de la Ley 340-06 sobre compras y contrataciones; a la Ley No. 41-08 sobre Administración de su Personal laboral, entre muchas otras disposiciones legales puestas en vigencia por el Estado Dominicano para implementar una mayor eficiencia y pulcritud en el manejo de los bienes públicos.

**1.1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

ORGANIGRAMA DE LA CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA VEGA (CORAAVEGA)



#### 1.1.4 SERVICIOS

Fue creada con la finalidad de administrar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de todos los municipios que componen la provincia La Vega; así como también, de eficientizarlos con la implementación de planes de desarrollo sostenibles en beneficio de un mayor número de ciudadanos de nuestra provincia.

La CORAAVEGA proporciona los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario a las poblaciones ubicadas en toda el área de influencia, que de acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda en el 2010 era de unas **394,205 habitantes**.

OBJETIVO	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTO /SERVICIO	DESTINATARIO	
Garantizar el suministro de agua potable, recolección y tratamiento de las aguas residuales a los ciudadanos de la provincia de La Vega	Gestión Comercial	Atención al Usuario	Solicitud de contrato	Ciudadanos / Clientes	
			Cancelación de contrato		
			Cambio de nombre del titular del contrato		
			Acuerdo de pago		
			Revisión de facturación		
			Inspección por alto consumo		
	Proyectos Externos	Proyectos Externos	Certificación de no objeción de proyectos externos	Promotores de Proyectos	
			Terminación y Aprobación de Proyectos Externos		
	Gestión de Abastecimiento de Agua Potable	Producción y Distribución de agua potable	Mantenimiento de Redes de agua potable	Construcción de acometidas de agua potable	Ciudadanos / Clientes
				Reporte de avería de agua potable	
Gestión de Alcantarillado y Sanamiento	Recolección y tratamiento de aguas residuales	Mantenimiento de Redes de Alcantarillado	Construcción de acometida de aguas residuales		
			Solicitud de Limpieza de Alcantarillado Sanitario		

## 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2021-2024 está enfocado a fortalecer la institución no solo desde una óptica organizacional, sino que nuestras estrategias básicas van enmarcadas tanto en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6 de “garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos” como en el eje No. 2 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) que establece: “Una sociedad cohesionada con igualdad de oportunidades y bajos niveles de pobreza y desigualdad”, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.

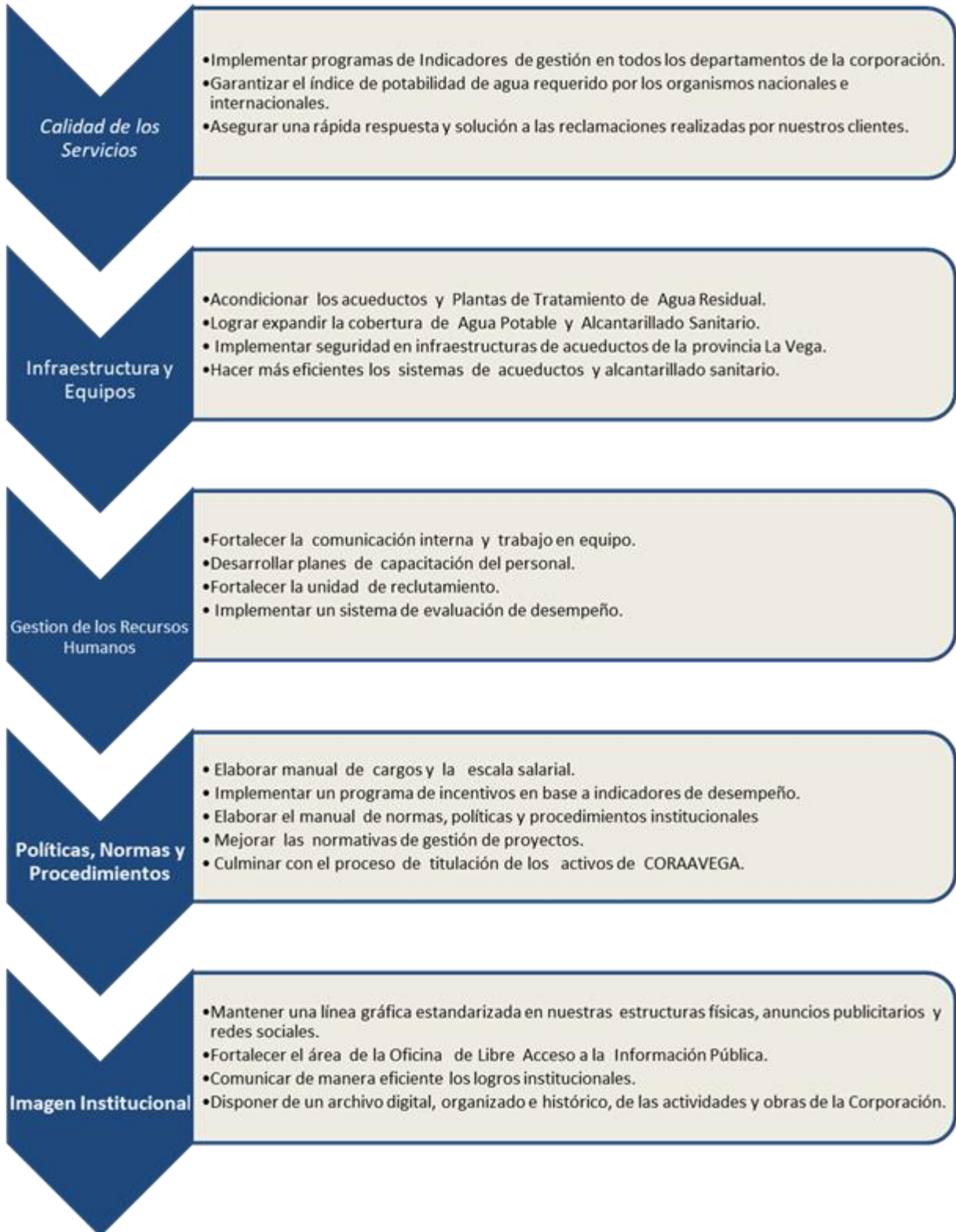
De la misma manera, nuestro Plan Estratégico se enmarca dentro del Objetivo General 2.2 “Salud y seguridad social integral” y el Objetivo Específico No. 2.5.2 que es “Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia”.

La formulación del PEI 2021-2024 ha sido coordinada por el Departamento de Planificación y Desarrollo con la asesoría del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y conllevó la realización de varias jornadas y actividades de análisis y reflexión, con la participación de los directivos y técnicos de las diferentes áreas de la institución, a los fines de identificar las estrategias a implementar en los próximos cuatro años.

Para dar fiel cumplimiento a lo establecido en el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública se ha utilizado el modelo de la cadena de valor público para la recolección de la información referente a los resultados, indicadores e impactos que sustentan el compromiso de CORAAVEGA cara a la ciudadanía.



### 1.3 Objetivos



**Tecnología de la  
Información-TI**

- Apoyar los nuevos proyectos y adecuaciones de la gestión comercial.
- Mantener niveles de seguridad de la información acorde a las mejores prácticas.
- Ampliar el Sistema ERP (Planificación de recursos empresariales), agregando funcionalidades que se correspondan con los nuevos procesos de negocios y políticas institucionales.
- Desarrollar una aplicación para dispositivos móviles (APP), que permita al ciudadano realizar transacciones, consultar estados de cuentas, rastrear estatus de nuevas solicitudes de servicios y reclamos, entre otras.
- Implementar un DASHBOARD (tablero de indicadores de gestión) como herramienta de Inteligencia de Negocios para la toma de decisiones de la Corporación.

**Responsabilidad  
Medioambiental**

- Desarrollar programas de reforestación continua y sistemática en las zonas de mayor interés para nuestros recursos hídricos, desarrollando un plan de manejo de cuencas con organismos nacionales e internacionales, que permitan controlar y evitar la deforestación en la provincia.
- Desarrollar un programa de agua no contabilizada en el orden de disminuir las pérdidas de tan preciado recurso.
- Desarrollar campañas educativas de concientización sobre la conservación de los recursos naturales y su importancia, además de su impacto al Cambio Climático.

**Responsabilidad Social**

- Establecer un programa social efectivo en donde se apoyen las actividades deportivas y culturales
- Elaborar campaña de sensibilización mediante la cual se involucren a las comunidades en tareas de ahorro de agua.
- Formalizar acuerdos con instituciones educativas y de emergencia a fin de apoyar los planes de gestión de riesgo.
- Apoyar proyectos e iniciativas a favor de la preservación y remediación del medio ambiente.
- Asumir como parte nuestras vulnerabilidades de las distintas comunidades en materia de agua potable y alcantarillado sanitario

**Gestión Financiera**

- Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros sosteniendo una buena contabilidad de los costos y los sistemas de controles eficientes.
- Fundamentar las decisiones administrativas y financieras, previo análisis tanto de riesgos como de costos-beneficios, que vayan a impactar la entidad en su desenvolvimiento.
- Mantener el aseguramiento de la transparencia Financiera y Presupuestaria
- Introducir sistemas de planificación de control presupuestario y de costos.
- Incluir en los documentos presupuestarios datos de resultados como información de objetivos de resultados de impacto.

## **5. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **5.1. FORTALEZAS IDENTIFICADAS**

Dentro de las fortalezas identificadas se resalta que la institución cuenta con un plan estratégico institucional alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los ODS. Se ha evidenciado que la institución ha revisado su misión, visión y valores para el ejercicio de planificación estratégica de sus últimos planes estratégicos.

La corporación cuenta con un adecuado sistema de gestión, que incluye un buen sistema de monitoreo y medición de los diferentes sistemas de indicadores, existe una cultura de implementación de Planes de Mejora, cuenta con manuales de organización y funciones, manuales de cargos, de políticas y procedimientos.

La institución se encuentra alineada a las políticas de transparencia, gobierno abierto y gobierno electrónico, lo que se evidencia en cuenta con tres certificaciones NORTIC, en 2021 ganó el primer lugar del Índice de Tecnología y Gobierno Electrónico (iTICge) del sector agua y Saneamiento (APS) y en los últimos cinco meses ha obtenido un promedio de 97 puntos en el Índice de Transparencia y cumplimiento de la Ley 200-04.

En lo que tiene que ver con los resultados hacia las personas y los ciudadanos, como fortaleza se resalta que anualmente se aplica la evaluación de desempeño por resultados, las encuestas de clima organizacional, se implementan planes de salud y seguridad en el trabajo. La institución cuenta con una Asociación de Servidores Públicos (ASP) debidamente constituida y tiene aprobada su Carta Compromiso, que constituye un escalón superior en este el proceso de implementación de una cultura de la calidad, cuya meta principal es satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Anualmente se mide la satisfacción de los clientes por medio de la aplicación de una encuesta, siguiendo los lineamientos del MAP. En el estudio de junio 2023 el Índice Global de Satisfacción de los usuarios fue de 92.7%.

## **5.2. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

### **2.1.1 LIDERAZGO**

- No se han elaborado normas de buen liderazgo que ha definido nuestra institución.
- No evidencia que se cuente con manuales de políticas y procedimientos de todas las áreas.
- No existe una metodología para dar mayor seguimiento a las necesidades de todos los grupos de interés e involucrarlos en el proceso de planificación.

### **2.1.2 PLANIFICACION Y ESTRATEGIA**

- No se evidencia que se identifiquen las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones.
- No se evidencian el desarrollo de una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
- No se evidencia una política clara de innovación y su comunicación a los grupos relevantes.
- No se evidencia se promuevan los aportes de ideas innovadoras para la mejora de la gestión.
- No se evidencia que exista seguridad en la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.
- No se evidencian políticas de inserción laboral de personas con discapacidad.
- No se evidencia un seguimiento sistemático a los acuerdos de desempeño por resultados.

### **2.1.3 PERSONAS**

- No se han creado políticas relacionadas a la inserción laboral de las personas con discapacidad.
- No existe una estrategia que permita identificar las capacidades actuales de las personas, y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.

- No se ha implementado una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.
- No se evidencia el desarrollo de nuevas formas de aprendizaje basados en pensamiento de diseño, laboratorio y electrónico.
- No se evidencia el apoyo a empleados nuevos mediante mentoría y asesoramiento individual.
- No se evidencia una política que promueva la movilidad interna de los empleados de la institución
- No existe una metodología para medir el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y el análisis costo/beneficio.
- No se evidencian políticas para regular el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial y horas de estudios.
- No se evidencian rampas para personas con discapacidad en algunas de las oficinas.

#### 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

- No se evidencia un seguimiento eficaz a los resultados de las alianzas.
- No se evidencia análisis financiero que analice el costo-efectividad de las tecnologías usadas.
- No se evidencia que la institución utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación.
- No se evidencia el desarrollo de una APP MOVIL institucional.
- No se evidencia el desarrollo de políticas que tomen en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios.
- No se evidencia la implementación de programas de reciclado seguro.
- No se evidencian políticas internas para eficientizar y uso y cuidado de los medios de transporte.

#### 2.1.5 PROCESOS

- No contamos con un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

- No se evidencia la creación de grupos de trabajo con organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.
- No contamos con asociaciones para permitir la prestación de servicios coordinados.

### **5.3. AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

#### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

- No se ha garantizado una mayor participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización
- No se conoce el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
- No existen más métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
- No se conoce el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.
- Se requiere establecer mecanismos para medir la precisión de la información suministrada.
- No se conoce el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.

#### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- No se ha garantizado permanentemente la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.
- No se conoce el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
- No se evidencia la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
- No hay evidencias de que se tome en consideración la igualdad de oportunidades ni del trato y comportamiento justos en la institución.
- No hay evidencias de que exista un programa de motivación ni de empoderamiento de los colaboradores.

#### **2.2.3 RESULTADOS DEL COMPROMISO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN**

- No se evidencia que se realicen acciones dirigidas a personas con situación de desventaja.

- No se evidencia se mida la opinión del público general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización.
- No se evidencia que se mida el grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación.
- No se evidencia apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas.
- No hay evidencias de proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- No se mide la responsabilidad social ni se tiene informe de sostenibilidad, ni se han desarrollado política de manejo de residuos y reciclaje.

#### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

- No se mide el resultado de la evaluación comparativa en termino de productos y resultados.
- No se mide el grado que cumplimos con nuestros contratos y acuerdos.
- No se conocen los resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.
- Se desconoce la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.
- No se cuenta con resultados de benchmarking (análisis comparativo).
- No se evidencia se mida la eficacia de las alianzas.
- No se conoce ni se mide el valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia.
- No hay evidencia de la medición de la eficiencia de costos, resultados logrados en menor costos.

#### 6. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Al finalizar la primera etapa de la aplicación del Modelo CAF-Marco común, con nuestra autoevaluación sobre la administración de CORAAVEGA, podemos concluir que al desarrollar todos los ejemplos contemplados en los diferentes criterios estamos en la disposición de iniciar un nuevo proceso de mejora en las áreas donde se detectaron deficiencias para implementar modelos de gestión de calidad.

#### 7. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.